



編號: SEM8-04-2017-SMTA
 名稱: 中小企優質服務系列工作坊: 服務創新 - 從客戶服務至客戶體驗

目的: 透過此工作坊學員能認識到

- 客戶體驗管理在商業中的重要性及價值
- 了解客戶體驗管理的內容、要素和方法
- 學習和了解體驗曲線
- 學習設計體驗旅程以提升客戶體驗
- 在案例和沙盤演練中將客戶體驗設計到實際商業模式中

內容:

- 甚麼是互聯網?如何運用互聯網思維?
- 體驗曲線簡介
- 客戶服務的衰落與客戶體驗的興起
- 客戶體驗管理(CEM)究竟是甚麼?
- 體驗的創、觸點繪圖
- 案例及應用研究

適合人士: 服務行業管理人士

主講者: 蔡伯偉先生·體驗曲線奠基人·擁有市場學碩士及經濟學榮譽學士學位;在過去20多年的職業生涯中·頭10年負責營銷策劃和執行·成功為太古可口可樂贏得全國銷售冠軍;第二個10年參與企業管理顧問工作·協助全球最大服裝製造商晶苑集團連續5年穩固領導位置·也贏取了香港管理專業協會的最佳管理培訓及發展金獎

合辦機構: 永利渡假村(澳門)股份有限公司(主辦)、澳門生產力暨科技轉移中心(承辦)

名額: 50

語言: 廣東話

日期: 2017年4月1日(星期六) <截止報名日期: 2017年3月28日>

時間: 下午3時至6時

費用: 免費

地點: 澳門生產力暨科技轉移中心總辦事處 - 演講廳
 (新口岸上海街175號中華總商會大廈7樓)

網上登記: <http://www.cpttm.org.mo/seminars>

登記及查詢:	總辦事處	澳門上海街175號中華總商會大廈七樓 Tel: (853) 2878 1313 Fax: (853) 8898 0853
電子郵遞:	成衣技術匯點	澳門漁翁街海洋工業中心第二期十樓 Tel: (853) 8898 0701 Fax: (853) 2831 2079
training@cpttm.org.mo	數碼匯點	澳門馬統領街廠商會大廈三樓 Tel: (853) 8898 0601 Fax: (853) 2837 3085

~ 主辦機構保留權利更改或調動講座題目、內容及講者而不須先行通知 ~

